



MAIL BOXES ETC.®

MBE e-LINK v. 1.1.0

Guida per l'installazione e Manuale Utente

Shopify

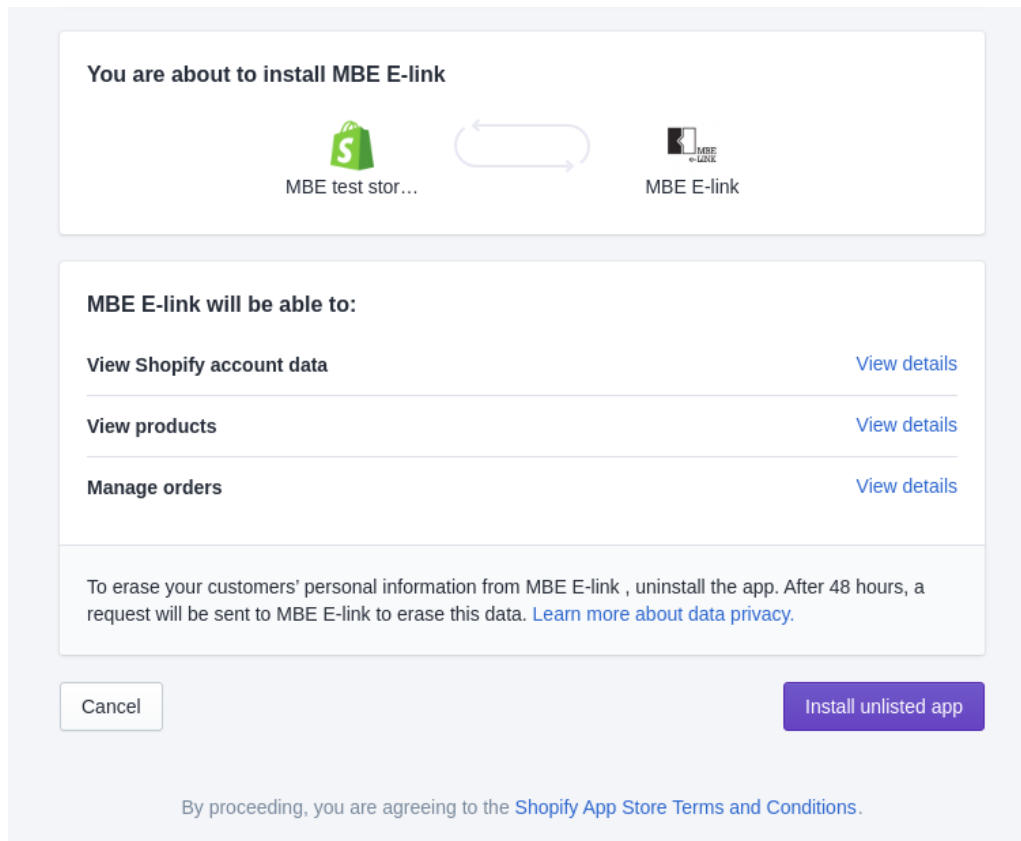
Indice

| | |
|---|----|
| 1. Installazione..... | 2 |
| 2. Configurazione delle spedizioni..... | 5 |
| 2.1 Tariffe manuali..... | 14 |
| 3. Come funziona | 15 |
| 3.1 Chiusura delle spedizioni..... | 17 |
| 4. Supporto tecnico | 18 |

1. Installazione

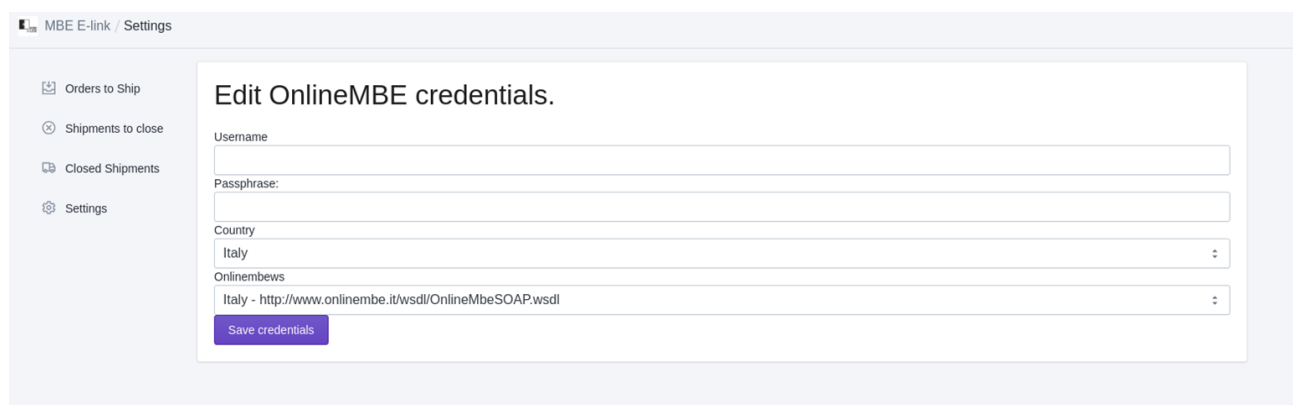
Per installare l'app MBE e-LINK nel tuo negozio online creato con Shopify puoi:

- A. andare su <https://mbe-elink-shopify.herokuapp.com/login> ed effettuare il collegamento tra negozio ed app MBE e-LINK
- B. andare nell'interfaccia di amministrazione di Shopify, fare clic sulla voce "App" nella barra laterale e sul pulsante "Visit Shopify app store".
Cerca l'app "MBE e-LINK" e fai clic sul pulsante "Add app".



Verrai reindirizzato alla tua interfaccia di amministrazione, fai clic sul pulsante "Install app".

Ti verrà quindi chiesto di inserire le credenziali del tuo account "MBE Online".



Se non si dispone di questi parametri o si hanno dubbi a riguardo, si prega di contattare il personale del Centro MBE (vedere anche il capitolo 4 "Supporto tecnico" in questa guida).

- **OnlineMBE Username**

Immettere il nome utente utilizzato per accedere a OnlineMBE, fornito dallo staff del Centro MBE di riferimento.

- **OnlineMBE Passphrase**

Inserisci la passphrase che ti è stata fornita dallo staff del tuo Centro MBE di riferimento.

- **Country**

Seleziona la voce corrispondente al Paese in cui opera il tuo Centro MBE di riferimento.

- **MBE Web Service URL**

Seleziona l'URL del servizio web da utilizzare per lo scambio di dati con OnlineMBE, che per l'Italia è:

<http://www.onlinembe.it/wsdl/OnlineMbeSOAP.wsdl>

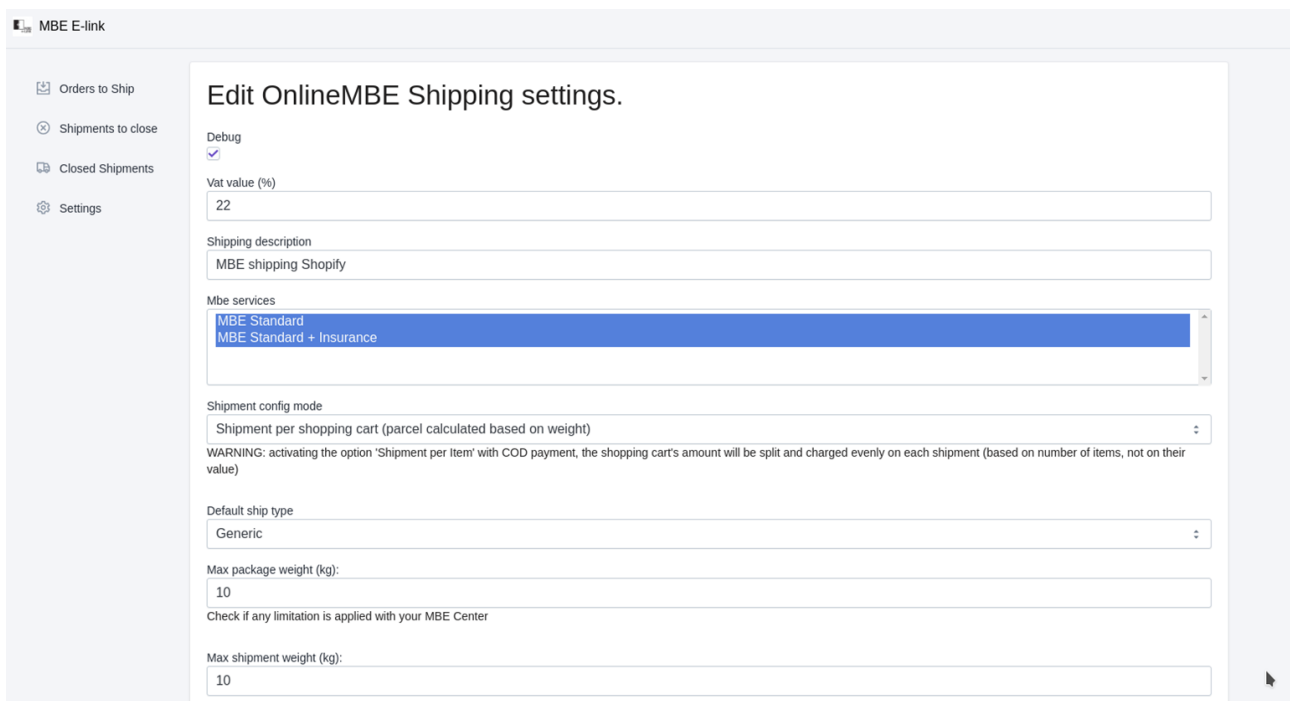
ATTENZIONE: La passphrase di OnlineMBE è diversa dalla password normalmente utilizzata per accedere all'interfaccia Web di OnlineMBE; è una stringa alfanumerica di 32 caratteri. Se non hai ancora questo codice, contatta il personale di riferimento del Centro MBE.

2. Configurazione delle spedizioni

ATTENZIONE: Il calcolo automatico delle tariffe di spedizione è disponibile solo per gli account "Advanced Shopify". Per altri tipi di account, fare riferimento a *2.1 Tariffe manuali*.

Una volta completata la procedura di installazione del modulo MBE e-LINK, è necessario procedere con la sua configurazione per renderlo attivo.

È possibile accedere al pannello di configurazione di MBE e-LINK facendo clic su: **Apps** → **MBE e-LINK** → **Settings** → **Shipping settings**



The screenshot displays the 'Edit OnlineMBE Shipping settings' configuration page. On the left, a sidebar menu includes 'Orders to Ship', 'Shipments to close', 'Closed Shipments', and 'Settings'. The main content area contains the following settings:

- Debug:** A checked checkbox.
- Vat value (%):** A text input field containing '22'.
- Shipping description:** A text input field containing 'MBE shipping Shopify'.
- Mbe services:** A dropdown menu with 'MBE Standard' and 'MBE Standard + Insurance' options.
- Shipment config mode:** A dropdown menu set to 'Shipment per shopping cart (parcel calculated based on weight)'. Below it is a warning: 'WARNING: activating the option 'Shipment per Item' with COD payment, the shopping cart's amount will be split and charged evenly on each shipment (based on number of items, not on their value)'.
- Default ship type:** A dropdown menu set to 'Generic'.
- Max package weight (kg):** A text input field containing '10'. Below it is a checkbox labeled 'Check if any limitation is applied with your MBE Center'.
- Max shipment weight (kg):** A text input field containing '10'.

Di seguito troverai una spiegazione degli altri parametri di configurazione del plug-in MBE e-LINK:

- **Debug**

Selezionare l'opzione Sì per abilitare l'archiviazione dei log. Tenere presente che l'archiviazione attiva può generare file di grandi dimensioni, pertanto è consigliabile attivarla solo se è necessario esaminare un problema.

- **VAT value**

Imposta il valore dell'IVA in percentuale.

- **Shipping description**

Inserisci un testo generico che descriva le opzioni di spedizione MBE che verranno mostrate ai tuoi acquirenti eCommerce nella pagina di scelta del metodo di spedizione.

- **MBE services**

Seleziona tutti i servizi MBE che desideri offrire agli acquirenti del tuo eCommerce per la spedizione. Affinché il plug-in funzioni correttamente, è necessario selezionare almeno un'opzione.

- **Shipment config mode**

Seleziona il tuo modo preferito per gestire la spedizione di ordini eCommerce contenente più articoli, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- **Una spedizione diversa per ogni articolo nell'ordine:** verrà generata una spedizione diversa per ogni articolo acquistato dal tuo cliente e-Commerce, ad esempio: acquistando 3 articoli (diversi o identici) verranno generate 3 spedizioni diverse.
- **Una spedizione per ordine** (numero di colli calcolati in base al peso degli articoli inseriti nel CMS): per ciascun ordine di acquisto, verrà generata una sola spedizione e il numero di colli verrà calcolato automaticamente in base al peso degli articoli acquistato e sul valore configurato come "**Peso massimo del pacco**", ad esempio: se si acquistano 3 articoli con un peso totale di 8 kg ed è stato impostato un peso massimo di 5 kg, verrà generata una spedizione contenente 2 colli.
- **Una spedizione per ordine con un pacco diverso per ogni articolo:** verrà generata una singola spedizione per ordine di acquisto composta da tanti pacchi quanti sono gli articoli acquistati, ad esempio: acquistando 3 articoli (diversi o identici) 1 spedizione con 3 pacchi sarà generata.

ATTENZIONE: Attivando l'opzione "Una spedizione diversa per ogni articolo nell'ordine", se il cliente decide di pagare l'ordine alla consegna (contrassegno), l'importo del contrassegno verrà diviso equamente tra tutte le spedizioni e pertanto potrebbe non corrispondere al valore degli articoli contenuti nelle singole spedizioni. Se l'opzione di pagamento C.O.D. è disponibile nel tuo e-Commerce, ti consigliamo di prestare molta attenzione alla scelta di questa opzione.

- **Default ship type**

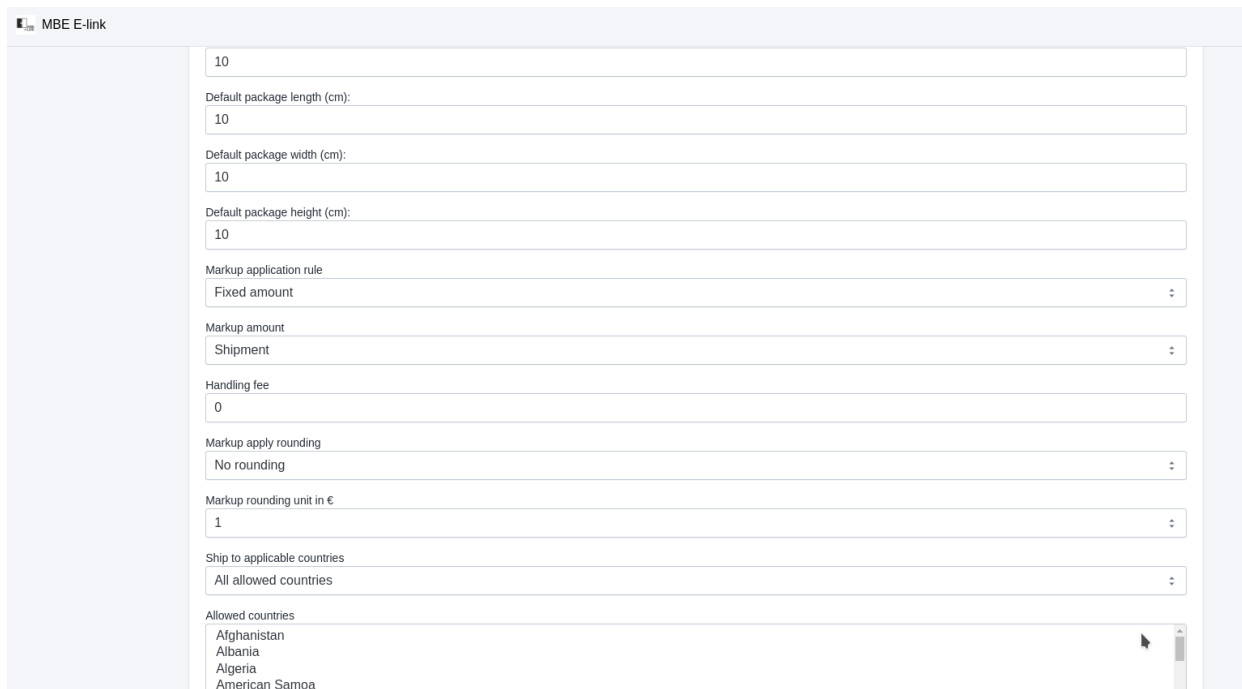
Seleziona il tipo di spedizione predefinita scegliendo tra: Generica (opzione consigliata) e Busta.

- **Max package weight**

Indicare il peso massimo di ciascun pacco spedito. Nel caso di spedizione Busta, verrà applicato un valore predefinito di 0,5 kg (non modificabile).

- **Max shipping weight**

Indicare il peso massimo della spedizione, inteso come la somma dei pesi di tutti i pacchi spediti. In caso di spedizione Busta, verrà applicato un valore predefinito di 0,5 kg (non modificabile).



The screenshot displays the MBE E-link configuration interface. It features several input fields and dropdown menus for configuring shipping and markup settings. The settings shown are:

- Default package length (cm): 10
- Default package width (cm): 10
- Default package height (cm): 10
- Markup application rule: Fixed amount
- Markup amount: Shipment
- Handling fee: 0
- Markup apply rounding: No rounding
- Markup rounding unit in €: 1
- Ship to applicable countries: All allowed countries
- Allowed countries: Afghanistan, Albania, Algeria, American Samoa

- **Default package length**

Indicare la lunghezza dell'imballaggio attraverso il quale verranno spediti i prodotti. Ti consigliamo di definire questo valore insieme al personale del tuo Centro MBE.

- **Default package width**

Indicare la larghezza dell'imballaggio attraverso il quale verranno spediti i prodotti. Ti consigliamo di definire questo valore insieme al personale del tuo Centro MBE.

- **Default package height**

Indicare l'altezza dell'imballaggio attraverso il quale verranno spediti i prodotti. Ti consigliamo di definire questo valore insieme al personale del tuo Centro MBE.

- **Markup application rule**

Seleziona il tuo modo preferito per applicare il markup sul prezzo di spedizione: il markup è un importo aggiuntivo che viene aggiunto sia al prezzo applicato a te dal Centro MBE sia a quello che hai configurato nel

file CSV con il tuo listino prezzi personalizzato. Le opzioni disponibili sono: "Percentuale" (ad es. + 10%) e "Importo fisso" (ad es. + 1 €).

- **Markup amount**

Indicare se si intende addebitare per spedizione o per pacco spedito.

- **Handling fee**

Indicare l'importo da applicare come ricarico (fisso o in percentuale secondo la configurazione precedente).

- **Markup apply rounding**

Seleziona il metodo di arrotondamento che desideri applicare al prezzo di spedizione, dopo aver addebitato il markup. Si prega di notare che l'arrotondamento viene applicato prima dell'addebito dell'IVA. Le opzioni disponibili sono le seguenti:

- Nessun arrotondamento
- Arrotondamento automatico (per eccesso o per impostazione predefinita) all'importo più vicino in base all'unità di arrotondamento desiderata. Ad esempio, un importo iniziale di 5,51 € con un'unità di arrotondamento di 0,50 € verrebbe arrotondato a 5,50 € (per impostazione predefinita), mentre con un'unità di arrotondamento di 1 € verrebbe arrotondato a 6,00 € (per impostazione predefinita).
- Arrotondamento per difetto
- Arrotondamento per eccesso

- **Markup rounding unit in €**

Seleziona l'unità di arrotondamento massima applicata, scegliendo tra 0,5 € e 1 €.

- **Ship to applicable Countries**

Puoi scegliere tra offrire l'opzione di spedizione MBE a tutti i paesi del mondo o solo a un elenco specifico di destinazioni di tua scelta.

- **Allowed Countries**

A seconda della configurazione scelta nel campo precedente, è possibile selezionare qui l'elenco delle destinazioni per le quali sarà disponibile la spedizione MBE. Per la selezione multipla tenere premuto il tasto CTRL e fare clic sul Paese.

- **OnlineMBE daily shipment closure – mode**

MBE e-LINK ti consente di gestire la chiusura delle spedizioni MBE direttamente dal back-end del tuo e-Commerce, in due modi: manualmente o automaticamente. Nel caso in cui selezioni "Automaticamente", dovrai specificare l'ora del giorno in cui eseguire questa operazione. Si noti che l'operazione di chiusura è essenziale per consentire al personale del centro MBE di farsi carico delle spedizioni e di elaborarle.

- **OnlineMBE daily time shipment closure (automatic mode only)**

Se hai scelto la modalità di chiusura automatica della spedizione, seleziona l'ora del giorno in cui desideri che accada.

- **Shipment creation in online MBE – mode**

MBE e-LINK ti consente di gestire la creazione di spedizioni MBE direttamente dal back-end del tuo e-Commerce, in due modi:

- Automaticamente: le spedizioni vengono create quando l'ordine viene confermato.

- **Manualmente:** le spedizioni devono essere create manualmente dall'utente nella schermata "Ordini da spedire"

MBE E-link

Automatically

Onlinembe daily time shipments closure (automatic mode only)
12:00

Shipments creation in onlinembe - mode
Automatically

Free shipping thresholds mbe standard (sse)

Free shipping thresholds mbe standard (sse) + insurance

Custom prices via CSV file

File upload
Scegli file Nessun file selezionato [Download template file](#)

File mode
Disabled

Min price for insurance extra service
0

Percentage for insurance extra service calculation
0

Insurance extra service declare value calculation
With taxes

Update settings

- **Free shipping thresholds MBE standard (SSE)**

Ti consente di impostare le soglie sopra le quali verrà offerta la spedizione gratuita con quel servizio specifico. Questo gruppo viene popolato dinamicamente dopo aver selezionato e salvato almeno un'opzione nel campo "Servizi MBE abilitati".

- **Custom prices via CSV file**

MBE e-LINK ti consente di caricare il tuo listino prezzi personalizzato per le spedizioni MBE. Per fare ciò, dovrai preparare e caricare un file di testo in formato CSV (Comma Separated Value), con la virgola come separatore di colonna e il punto come separatore decimale. Il file deve contenere una riga di intestazione.

Ogni riga del file CSV deve contenere una regola per il calcolo del prezzo di spedizione. Ogni regola può essere definita dai seguenti campi (in inglese):

country,region,city,zip,zip to,weight_from,weight_to, price,delivery type

dove:

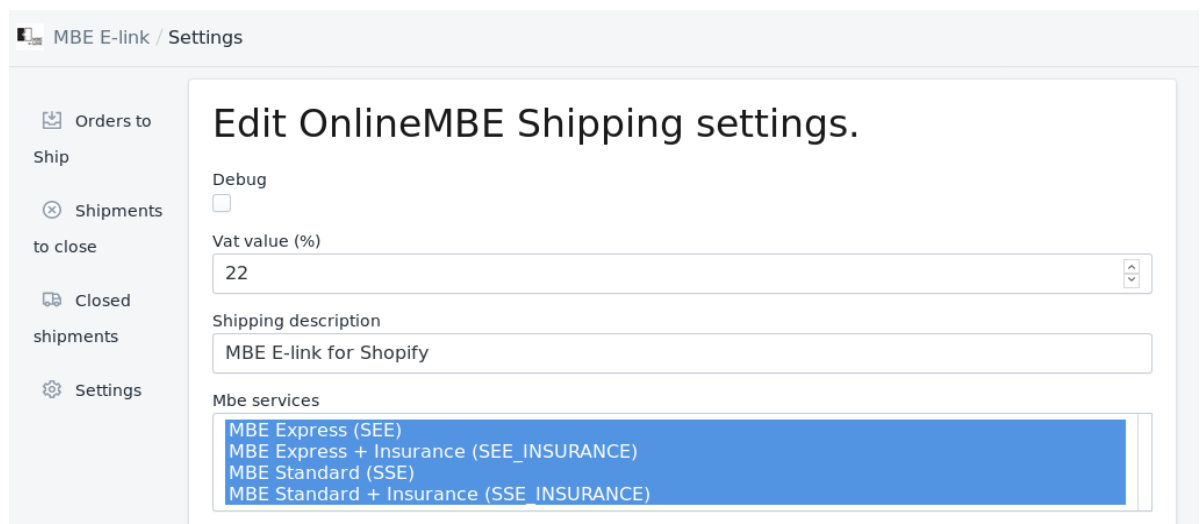
- **country,region,city,zip, zip to:** queste colonne definiscono la destinazione a cui fa riferimento la riga. Puoi specificare il Paese (tramite il suo codice ISO, ad es. IT per l'Italia, FR per la Francia), la regione e la città o anche un intervallo di codici postali. Ad esempio

questa parte della riga: IT ,, 20120.2010129 si riferisce a tutte le località in Italia con un codice postale compreso tra 20120 e 20129, estremi inclusi

- **weight_from,weight_to:** queste colonne consentono di specificare l'intervallo di peso a cui fa riferimento la regola. Il peso a cui si riferisce il campo è il peso totale della spedizione, calcolato come la somma dei pesi degli articoli spediti
- **price:** questa colonna indica il prezzo, IVA inclusa, applicato alle spedizioni che soddisfano la regola a cui fa riferimento la riga
- **delivery type:** questa colonna consente di specificare il codice del servizio MBE a cui fa riferimento la riga.

Alcune note aggiuntive:

- I seguenti campi sono obbligatori in ciascuna riga del file CSV: **country, weight_from, weight_to, price, delivery_type**. Per queste colonne è sempre necessario specificare un valore, mentre gli altri possono essere lasciati vuoti (ma devono essere ancora presenti nel file!).
- I pesi indicati all'interno del file nella definizione delle regole non possono superare quello configurato come "Peso massimo di spedizione".
- Per conoscere il codice dei vari servizi MBE è possibile fare riferimento a ciò che viene visualizzato nel campo "Servizi MBE". In particolare, il codice del servizio MBE è mostrato tra parentesi, dopo il nome del servizio. Per esempio. utilizzare MBE Express (SEE) o MBE Standard (SEE)



- Il prezzo definito nel file deve essere sempre il prezzo della spedizione senza il servizio aggiuntivo dell'Assicurazione. Avrai la possibilità di specificare la regola di calcolo del valore aggiuntivo da applicare, calcolato sulla base del valore della merce da assicurare.

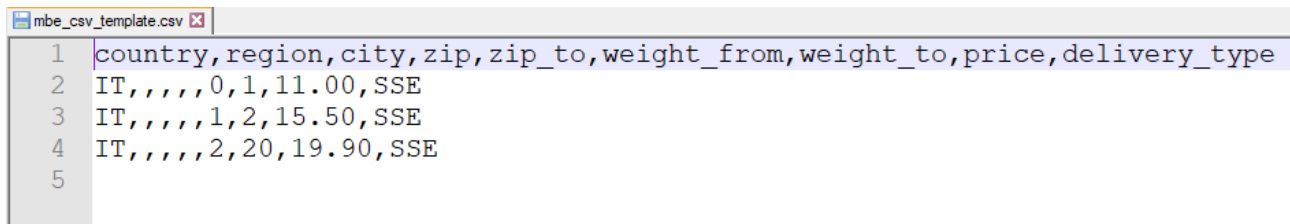
- Il file non deve contenere righe vuote, quindi prestare particolare attenzione all'ultima riga del file.

- **Download the current file**

Ti consente di scaricare l'ultimo file CSV che hai caricato.

- **Download the template file**

Ti consente di scaricare un file di esempio da compilare.



```
mbe_csv_template.csv
1 country,region,city,zip,zip_to,weight_from,weight_to,price,delivery_type
2 IT,,,,,0,1,11.00,SSE
3 IT,,,,,1,2,15.50,SSE
4 IT,,,,,2,20,19.90,SSE
5
```

- **Customized Shipping Prices (CSV) - file usage mode**

Dopo aver compilato e caricato il file CSV con i tuoi prezzi per le spedizioni MBE, dovrai indicare come utilizzare il file selezionando una delle seguenti opzioni:

- **Disabled:** il file CSV non verrà utilizzato per il calcolo dei prezzi di spedizione, ma MBE e-LINK farà sempre riferimento al listino prezzi concordato con il centro di riferimento MBE
- **Partial:** il file CSV verrà utilizzato per calcolare i prezzi delle spedizioni SOLO per i Paesi nel file:
 - Se il file contiene una regola relativa al paese di destinazione dell'ordine del cliente, MBE e-LINK utilizzerà il file CSV per calcolare il prezzo di spedizione.
 - Se il file NON contiene una regola del paese per l'ordine del cliente, MBE e-LINK eseguirà una query a OnlineMBE per calcolare il prezzo di spedizione in base al listino prezzi concordato con il centro MBE.
- **Total:** MBE e-LINK utilizzerà SOLO il file CSV per calcolare il prezzo di spedizione per le spedizioni MBE. Se non ci sono regole compatibili con la spedizione, l'opzione MBE non verrà presentata al tuo cliente eCommerce: quindi fai attenzione a compilare sempre il file CSV completamente per tutti i paesi che desideri coprire.

- **Customized shipping prices (CSV) - Minimum price for insurance (*)**

Se desideri offrire ai tuoi clienti la possibilità di assicurare le loro spedizioni, o se vuoi sempre assicurare le spedizioni con MBE, a condizione che tu abbia caricato un listino prezzi personalizzato per le spedizioni, hai la possibilità di impostare il calcolo del supplemento dovuto a questo servizio aggiuntivo. In particolare, attraverso questo campo hai la possibilità di

specificare il valore minimo che il prodotto deve avere per applicare la sovrattassa assicurativa.

- **Customized shipping prices (CSV) - Percentage for insurance price calculation (*)**

È possibile utilizzare questo campo per specificare il valore percentuale che si desidera utilizzare per il calcolo del supplemento per il servizio assicurativo aggiuntivo.

- **Insurance – Declared value (*)**

Se desideri utilizzare il servizio assicurativo aggiuntivo, puoi scegliere se indicare il valore della merce come importo dell'ordine comprensivo di IVA o IVA esclusa.

Di seguito è riportato un esempio del calcolo del supplemento assicurativo.

Shipping information:

- Prezzo del prodotto: 50 €
- Prezzo minimo per l'assicurazione: 10 €
- Percentuale per il calcolo del prezzo assicurativo: 20%
- Valore dichiarato: IVA esclusa

Il prezzo dell'assicurazione sarà pari al 20% dei 50 €, IVA esclusa, ovvero 10 €.

(*) Il calcolo del supplemento per il servizio assicurativo viene eseguito automaticamente da MBE e-LINK anche se è stato caricato un listino prezzi individuale per le spedizioni MBE. Il valore del supplemento viene calcolato come massimo tra i seguenti due valori:

- Il valore configurato come "Prezzo minimo per assicurazione"
- Il valore risultante dall'applicazione della percentuale configurata come "Percentuale per il calcolo del prezzo dell'assicurazione" al valore dell'ordine, IVA inclusa o IVA esclusa a seconda di ciò che è stato selezionato come "Assicurazione - Valore dichiarato".

ATTENZIONE: i prezzi di spedizione calcolati da MBE e-LINK includono sempre l'IVA.

ATTENZIONE: affinché MBE e-LINK funzioni correttamente, tutti gli articoli per i quali si intende offrire l'opzione di spedizione MBE devono avere il peso definito. Ti consigliamo quindi di verificare questa configurazione direttamente dalla console di amministrazione di Shopify.

2.1 Tariffe manuali

ATTENZIONE: questa sezione è dedicata agli account "Basic Shopify" e "Shopify". Per gli account "Advanced Shopify" è disponibile il calcolo automatico delle tariffe.

Per consentire all'utente di visualizzare le opzioni di spedizione MBE anche con account "standard", dovrai creare tariffe personalizzate tramite l'interfaccia di amministrazione di Shopify.

Link alla guida:

<https://help.shopify.com/it/manual/shipping/rates-and-methods/manual-rates>

Per consentire all'applicazione MBE e-LINK di gestire gli ordini in entrata, è necessario rispettare rigorosamente le seguenti regole:

- la dicitura 'MBE' esempio 'Standard Italy MBE'
- la dicitura 'INSURANCE' in caso di spedizione assicurata, ad es. 'Insured Italy MBE INSURANCE'
- la dicitura 'EXPRESS' nel caso della spedizione "express" (SEE), ad es. 'MBE EXPRESS INSURANCE Express Insured' or 'MBE EXPRESS Express'

3. Come funziona

MBE e-LINK si integra con altre opzioni di spedizione che potrebbero essere già attive nel tuo e-Commerce, funzionando più o meno allo stesso modo.

L'immagine seguente mostra la sua integrazione nella schermata dei dettagli del carrello, da cui il cliente può stimare i costi di spedizione.

L'immagine seguente mostra l'integrazione all'interno della pagina di pagamento in cui è possibile selezionare l'opzione di spedizione prima di procedere con la conclusione dell'ordine.

| | | |
|-----------------------|--|--------|
| <input type="radio"/> | MBE Standard MBE Standard | €28,40 |
| <input type="radio"/> | MBE Standard + Insurance MBE Standard + Insurance | €29,10 |

[< Return to customer information](#) Continue to payment method

ATTENZIONE: le opzioni di spedizione MBE sono presentate agli acquirenti del tuo e-Commerce in base alla configurazione e-Link impostata e solo se l'e-Link è in grado di calcolare il prezzo. Pertanto ti consigliamo di controllare la configurazione del tuo e-Commerce per assicurarti che sia sempre disponibile un'opzione di spedizione per ogni destinazione verso la quale intendi spedire i tuoi prodotti: in caso contrario, i tuoi clienti possono completare i loro acquisti senza pagare per spedizione. Puoi controllare l'elenco delle destinazioni gestite dal tuo e-Commerce dal pannello di amministrazione di Shopify.

L'immagine seguente mostra la console di gestione della spedizione MBE, a cui è possibile accedere direttamente dal menu "Ordini per la spedizione". Questa schermata ti consentirà di accedere all'elenco di tutti gli ordini per i quali i tuoi clienti hanno selezionato l'opzione di spedizione tramite MBE.

Da questa schermata avrai la possibilità di creare spedizioni in modalità manuale. Puoi fare clic sul pulsante "Crea spedizione" nella riga ordine (per elaborare un singolo ordine) o selezionare più ordini e fare clic sul pulsante "Crea spedizione" in basso.

Cliccando su "Spedizioni da chiudere" nel menu a sinistra è possibile accedere alla seguente schermata.

MBE E-link / Shipments to close

Orders to Ship
Shipments to close
Closed Shipments
Settings

Orders to close shipping

Automatic closure is set.
Shipments will be automatically closed every day at: 19:30 - You could change this in settings.

| <input type="checkbox"/> | # | Order # | Status | Customer email | Created | Payment | Total | Carrier | Trackings | Close |
|--------------------------|----|---------|------------|----------------|---------------------|------------------------|-------|--------------------------|-----------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 44 | #1010 | Must close | [REDACTED] | 2019-01-31T18:02:19 | Cash on Delivery (COD) | 78.80 | MBE Standard + Insurance | [Tracking Icon] | [Close Icon] |
| <input type="checkbox"/> | 45 | #1009 | Must close | [REDACTED] | 2019-01-31T16:09:26 | Cash on Delivery (COD) | 93.60 | MBE Standard | [Tracking Icon] | [Close Icon] |
| <input type="checkbox"/> | 46 | #1008 | Must close | [REDACTED] | 2019-01-31T15:59:05 | Cash on Delivery (COD) | 78.60 | MBE Standard | [Tracking Icon] | [Close Icon] |
| <input type="checkbox"/> | 47 | #1001 | Must close | [REDACTED] | 2019-01-15T10:36:07 | Cash on Delivery (COD) | 48.40 | MBE Standard | [Tracking Icon] | [Close Icon] |

Close shipments

Da qui avrai la possibilità di eseguire alcune utili operazioni per la gestione delle spedizioni facendo clic sul pulsante "Tracking": scarica e stampa l'etichetta del pacco MBE da apporre sui pacchi, visualizzare il numero di tracciamento della spedizione e accedere alla pagina del sito www.mbe.it che consente di monitorare lo stato della spedizione.

ATTENZIONE. MBE e-LINK è responsabile della generazione diretta delle spedizioni su OnlineMBE:

- Immediatamente dopo aver salvato l'ordine, se il tuo cliente e-Commerce ha scelto un metodo di pagamento online (come PayPal o carta di credito) e se il pagamento è andato a buon fine
- Immediatamente dopo aver salvato l'ordine, se il cliente e-Commerce ha scelto il pagamento alla consegna come metodo di pagamento
- Dopo l'emissione della fattura, se il cliente e-Commerce ha scelto il bonifico bancario come metodo di pagamento

3.1 Chiusura delle spedizioni

Per chiudere le spedizioni e scaricare la relativa visualizzazione di riepilogo (solo se hai optato per la modalità di chiusura manuale) dovrai fare clic sul pulsante "Chiudi spedizione" nella riga corrispondente o selezionare più spedizioni e fare clic su "Chiudi spedizioni" pulsante in basso.

The screenshot shows the 'Shipments to close' section of the MBE E-link interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Orders to Ship', 'Shipments to close', 'Closed Shipments', and 'Settings'. The main content area is titled 'Orders to close shipping' and features a teal notification banner stating 'Automatic closure is set. Shipments will be automatically closed every day at: 19:30 - You could change this in settings.' Below this is a table with columns: #, Order #, Status, Customer email, Created, Payment, Total, Carrier, Trackings, and Close. Four orders are listed, each with a 'Must close' status and a 'Close' button. At the bottom left of the table area is a 'Close shipments' button.

| # | Order # | Status | Customer email | Created | Payment | Total | Carrier | Trackings | Close | |
|--------------------------|---------|--------|----------------|------------|---------------------|------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 44 | #1010 | Must close | [redacted] | 2019-01-31T18:02:19 | Cash on Delivery (COD) | 78.80 | MBE Standard + Insurance | [lock icon] | [close icon] |
| <input type="checkbox"/> | 45 | #1009 | Must close | [redacted] | 2019-01-31T16:09:26 | Cash on Delivery (COD) | 93.60 | MBE Standard | [lock icon] | [close icon] |
| <input type="checkbox"/> | 46 | #1008 | Must close | [redacted] | 2019-01-31T15:59:05 | Cash on Delivery (COD) | 78.60 | MBE Standard | [lock icon] | [close icon] |
| <input type="checkbox"/> | 47 | #1001 | Must close | [redacted] | 2019-01-15T10:36:07 | Cash on Delivery (COD) | 48.40 | MBE Standard | [lock icon] | [close icon] |

4. Supporto tecnico

In caso di domande o dubbi sulle funzionalità o sulla configurazione di MBE e-LINK o se è necessario ottenere credenziali di accesso (URL del servizio Web MBE, nome utente OnlineMBE e passphrase OnlineMBE), fare riferimento al personale del centro MBE. Se non sei ancora in contatto con un centro MBE, puoi trovare quello più vicino a te tramite questo link: <https://www.mbeglobal.com/Store-Locator> (MBE e-LINK è attualmente disponibile solo per l'Italia, Francia, Spagna, Germania e Austria).

In caso di problemi tecnici durante l'installazione, la configurazione o l'uso di MBE e-LINK, è possibile contattare il nostro supporto tecnico facendo clic sul pulsante "Contatta MBE" nella pagina MBE e-LINK o nell'App Store di Shopify.

Se ti viene richiesto di autenticarti, dovrai inserire il nome utente e la password di Shopify. In alternativa, puoi inviare una e-mail direttamente all'indirizzo: elinksupport@mbeglobal.com. In entrambi i casi, ti chiediamo di descrivere il problema, in italiano o in inglese, fornendo tutti i dettagli disponibili e tutti gli screenshot che possono aiutarci a riprodurre e comprendere il problema. Ti chiediamo inoltre di inserire in CC il tuo Centro MBE di riferimento nella richiesta di supporto, in modo da poterlo contattare più rapidamente in caso di problemi.

Una volta inviata una richiesta di supporto, verrai contattato al più presto. Si noti che per l'analisi e la risoluzione del problema potrebbero essere necessarie le seguenti informazioni (ti consigliamo di iniziare a raccoglierle e condividerle il prima possibile):

- Indirizzo URL del tuo sito e-commerce
- Numero del centro MBE di riferimento
- Credenziali di accesso come amministratore al back-end del tuo e-Commerce: nome utente e password (vedi note)
- Credenziali OnlineMBE: nome utente e passphrase

Si consiglia inoltre di attivare la registrazione dei log dell'applicazione prima di riprodurre l'errore.

NOTA IMPORTANTE: al fine di proteggere la tua privacy, puoi fornire al personale del Supporto tecnico le credenziali temporanee per tutto il tempo necessario. È possibile disattivare queste credenziali una volta completato l'intervento.

NOTA IMPORTANTE: le credenziali di accesso sono richieste dal personale del Supporto tecnico per poter verificare e modificare le configurazioni e correggere eventuali problemi riscontrati a seguito della richiesta di supporto. Fornendo queste credenziali, autorizzi il personale dell'assistenza tecnica ad apportare modifiche alle configurazioni relative al funzionamento di MBE e-LINK.

Il supporto tecnico è disponibile in italiano e inglese dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, dal lunedì al venerdì.